

الحمد لله
الرحمن الرحيم



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل

دانشگاه علوم پزشکی اردبیل دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه جهت درجه مقطع دکترای عمومی دندانپزشکی

عنوان:

بررسی رضایت مندی و عوامل مرتبط با آن در دریافت کنندگان
خدمات بخش پرئودنتیکس دانشکده دندان پزشکی اردبیل در سال
۱۳۹۳

استاد راهنما: (یا اساتید راهنما)

دکتر رسول حیدری پستکان

استاد مشاور:

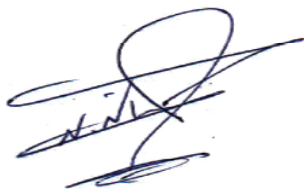
دکتر ابوالفضل باقری

نگارش:

نوشین نوشیروانی

سوگند نامه

اکنون که با عنایات و الطاف بیکران الهی دورهٔ دکتری دندانپزشکی را با موفقیت به پایان رسانده‌ام و مسئولیت خدمت به خلق را برعهده گرفته‌ام در پیشگاه قرآن کریم * به خداوند قادر متعال که دانای آشکار و نهان است، و نامش آرامش دل‌های خردمندان و یادش شفای آلام دردمندان، سوگند یاد می‌کنم که همواره حدود الهی و احکام مقدس دینی را محترم شمارم. از تضییع حقوق بیماران پرهیزم و سلامت و بهبود آنان را بر منافع مادی و امیال نفسانی خود مقدم دارم، در معاینه و معالجه، حریم عفاف را رعایت کنم و اسرار بیماران خود جز به ضرورت شرعی و قانونی فاش نسازم. خود را نسبت به حفظ قداست حرفهٔ پزشکی و حرمت همکاران متعهد بدانم و از آلودگی به اموری که با پرهیزکاری و شرافت و اخلاق پزشکی منافات دارد اجتناب ورزم، همواره برای ارتقاء دانش پزشکی خویش تلاش کنم و از دخالت در اموری که آگاهی و مهارت لازم را در آن ندارم خودداری نمایم. در امر بهداشت، اعتلاء فرهنگ و آگاهی‌های عمومی تلاش نمایم و تأمین، حفظ و ارتقاء سلامت جامعه را مسئولیت اساسی خویش بدانم.



تقدیمات:

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق را هم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم . از استاد فاضل و اندیشمند دکتر رسول حیدری پستکان به عنوان استاد راهنما که همواره نگارنده را مورد لطف و محبت خود قرار داده اند ، و استاد مشاور جناب آقای دکتر ابوالفضل باقری کمال تشکر را دارم.

این پایان نامه را ضمن تشکر و سپاس بیکران و در کمال افتخار و امتنان تقدیم می نمایم به:

محضر ارزشمند پدر و مادر و برادر عزیزم به خاطر همه ی تلاشهای محبت آمیزی که در دوران مختلف زندگی ام انجام داده اند و بامهربانی چگونه زیستن را به من آموخته اند.

تقدیم به روح پدر بزرگ که بزرگ بود.

دلم برای آن روزها که تو را در میان قلبم داشتم تنگ شده

دلم برای مهربانی خیس از محبت ات

برای بودنت و فقط بودنت

نه آنکه دیگر در قلبم نباشی که اینک در تمام وجودمی.

فهرست مطالب

چکیده: ۱

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱. مقدمه: ۲

۲-۱. بیان مسئله: ۳

۳-۱. تعریف واژه ها: ۷

۴-۱. اهداف و فرضیات : ۸

۵-۱. هدف کلی: ۸

۶-۱. اهداف اختصاصی: ۸

فصل دوم: پیشینه تحقیق

۲. چارچوب پنداشتی: ۱۰

۱-۲. مبانی نظری تحقیق ۱۰

۱-۱-۲ مفهوم رضایت ۱۰

۲-۱-۲ دیدگاه‌های مفهومی به رضایت مشتری ۱۲

۳-۱-۲ انواع رضایت از بعد قانونی: ۱۳

۴-۱-۲ پارادایم های رضایت: ۱۵

۵-۱-۲ مدل های رضایت مشتری: ۱۶

۶-۱-۲ عوامل موثر بر رضایت بیمار از خدمات دندان پزشکی ۲۰

۷-۱-۲ رضایت بیمار و عوامل دموگرافیک: ۲۱

۸-۱-۲ پیامدهای رضایت مشتری ۲۲

۹-۱-۲ کیفیت خدمات و رضایت مشتریان: ۲۳

۱۰-۱-۲ تبیین نقش رضایت مشتری در ارتباط با کیفیت خدمات و بالعکس: ۲۵

۱۱-۱-۲ ضرورت ارزیابی میزان رضایت بیمار از بُعد پزشکی: ۳۲

۱۲-۱-۲ اهمیت رضایت مشتریان از بعد مدیریتی و اقتصادی: ۳۴

۱۳-۱-۲ میزان رضایت در حوزه دندان پزشکی در سطح بین‌المللی: ۳۵

۱۴-۱-۲. رضایت بیمار و براءت دندان پزشك از بعد قانونی.....	۳۶
۲-۲. مبانی عملی تحقیق.....	۳۷
۱-۲-۲. مطالعات جهان:.....	۳۷
۲-۲-۲. مطالعات در ایران:.....	۴۰

فصل سوم: شیوه اجرای تحقیق

۳. مقدمه.....	۴۳
۱-۳. نوع پژوهش:.....	۴۳
۲-۳. جمعیت مورد مطالعه:.....	۴۴
۳-۳. نمونه برداری و روش نمونه گیری:.....	۴۴
۴-۳. روش گردآوری اطلاعات:.....	۴۵
۵-۳. ملاحظات اخلاقی:.....	۴۶
۶-۳. روش تجزیه و تحلیل.....	۴۶

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

دیاچه:.....	۴۷
۴- تجزیه و تحلیل داده ها.....	۴۸
۱-۴. آمار توصیفی.....	۴۸
۱-۱-۴. جنسیت افراد مورد بررسی:.....	۴۸
۲-۱-۴. شغل افراد مورد بررسی:.....	۴۹
۳-۱-۴. میزان تحصیلات افراد مورد بررسی.....	۴۹
۴-۱-۴. علت مراجعه.....	۵۰
۵-۱-۴. آمار توصیفی متغیرهای مورد بررسی.....	۵۰
رضایتمندی از خدمات دندانپزشکی:.....	۵۱
۲-۴. رضایت مندی از خدمات بخش پرئو در تك تك سوالات.....	۶۰
۳-۴. بررسی فرضیه های تحقیق.....	۶۱

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۶۹	۱-۵. بحث
۷۴	۲-۵. نتیجه گیری:
۷۵	۳-۵. محدودیت ها:
۷۵	۴-۵. پیشنهادات:
۷۶	منابع و مأخذ:

فهرست جداول

جدول ۱-۲. مدل پنج بعدی سروکوال برای سنجش رضایت مشتریان	۱۹
جدول ۱-۱-۴. جنسیت افراد مورد بررسی	۴۸
جدول ۲-۱-۴. شغل افراد مورد بررسی	۴۹
جدول ۳-۱-۴. میزان تحصیلات افراد مورد بررسی	۴۹
جدول ۴-۱-۴. علت مراجعه افراد مورد بررسی	۵۰
جدول ۵-۱-۴. آمار توصیفی متغیرهای مورد بررسی	۵۱
جدول ۶-۱-۴. آزمون خی دو برای بررسی رضایت بیماران در زیر مقیاس ها	۵۹
جدول ۱-۲-۴. درصد رضایتمندی مراجعان از بخش پرئو در تک تک سوالات و سطح معناداری آن	۶۰
جدول ۲-۳-۴. ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین فرایند پذیرش و ترخیص و رضایتمندی	۶۲
جدول ۳-۳-۴. ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین رفتار کارکنان و کادر پزشکی و رضایتمندی	۶۳
جدول ۴-۳-۴. ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین کیفیت خدمات درمانی و رضایتمندی	۶۴
جدول ۵-۳-۴. ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین وضعیت بخش پرئو و رضایتمندی	۶۵
جدول ۷-۳-۴. ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین عملکرد بخش حسابداری و رضایتمندی	۶۷
جدول ۷-۳-۴. ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین عملکرد خدمات مدیریتی و رضایتمندی	۶۸

فهرست نمودار

- نمودار ۱-۱-۴. جنسیت افراد مورد بررسی ۴۸
- نمودار ۲-۱-۴. درصد فراوانی رضایت از پذیرش و ترخیص ۵۲
- نمودار ۳-۱-۴. درصد فراوانی رضایت از رفتار کارکنان و کادر پزشکی ۵۳
- نمودار ۴-۱-۴. درصد فراوانی رضایت از کیفیت خدمات درمانی ۵۴
- نمودار ۵-۱-۴. درصد فراوانی رضایت از بخش پریو ۵۵
- نمودار ۶-۱-۴. درصد فراوانی رضایت از مشور حقوقی بیمار ۵۶
- نمودار ۷-۱-۴. درصد فراوانی رضایت از حسابداری و بیمه گری ۵۷
- نمودار ۸-۱-۴. درصد فراوانی رضایت از خدمات مدیریتی ۵۸
- نمودار ۲-۳-۴. نمودار خطی برای بررسی خطی بودن متغیرهای فرایند پذیرش و ترخیص و رضایتمندی ۶۲
- نمودار ۳-۳-۴. نمودار خطی برای بررسی خطی بودن متغیرهای رفتار کارکنان و کادر پزشکی با رضایتمندی ۶۳
- نمودار ۴-۳-۴. نمودار خطی برای بررسی خطی بودن متغیرهای کیفیت خدمات درمانی و رضایتمندی ۶۴
- نمودار ۵-۳-۴. نمودار خطی برای بررسی خطی بودن متغیرهای وضعیت بخش پریو و رضایتمندی ۶۵
- نمودار ۶-۳-۴. نمودار خطی برای بررسی خطی بودن متغیرهای رعایت منشور حقوق بیمار و رضایتمندی ۶۶
- نمودار ۷-۳-۴. نمودار خطی برای بررسی خطی بودن متغیرهای عملکرد بخش حسابداری و رضایتمندی ۶۷
- نمودار ۸-۳-۴. نمودار خطی برای بررسی خطی بودن متغیرهای عملکرد مدیریت و رضایتمندی ۶۸

فهرست اشکال

- شکل ۱-۲. مدل اصلاح شده "انتظارات - عدم تطابق" ۱۷
- شکل ۲-۲. مدل رضایت مشتری فورنل ۱۸
- جدول ۱-۲. مدل پنج بعدی سروکوال برای سنجش رضایت مشتریان ۱۹
- شکل ۳-۲. ابعاد مدل سروکوال ۲۰
- شکل ۴-۲. ارتباط کیفیت خدمات و رضایت مشتری ۲۶
- شکل ۵-۲. مدل کیفیت خدمات و رضایت ۲۷
- شکل ۶-۲. مدل عوامل موثر بر رضایت و اثرات آن ۲۹

فہرست ضمائےم

پر سشنامہ ا

چکیده:

مقدمه: برای ارزیابی خدمات بهداشتی و درمانی، دستیابی و توجه به نقطه نظر بیماران ضروری است. هدف از مطالعه حاضر، بررسی رضایت مندی و عوامل مرتبط با آن در دریافت کنندگان خدمات بخش پرودنتیکس دانشکده دندان پزشکی اردبیل در سال ۱۳۹۳ بود.

مواد و روش کار:

این مطالعه یک مطالعه توصیفی-مقطعی بود که بر روی ۱۳۲ نفر از گیرندگان خدمات دندانپزشکی بخش پرودنتیکس دانشکده دندان پزشکی اردبیل که بصورت اتفاقی انتخاب شده بودند با روش مصاحبه تلفنی انجام شد. پرسشنامه شامل سوالاتی درباره مشخصات فردی و برخی دیدگاه های بیماران در مورد دندانپزشکی، عوامل مربوط به کلینیک، درمان انجام شده، درمانگر و کادر درمانی بود. یافته ها با استفاده از نرم افزار spss مورد تحلیل قرار گرفت.

نتایج: نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که در اکثر موارد بیماران از خدمات دندانپزشکی در بخش پریو راضی هستند، فقط میزان رضایت مندی از حسابداری و هزینه درمان به نسبت کمتر گزارش شده است؛ و مشخص شد که رابطه معناداری بین رضایتمندی بیماران با خدمات پذیرش و ترخیص، رفتار کارکنان و کادر پزشکی، کیفیت خدمات درمانی، وضعیت بخش پریو، رعایت منشور حقوق بیمار و عملکرد بخش حسابداری و بیمه گری وجود دارد.

نتیجه گیری: درنهایت می توان به این نتیجه رسید که اساتید و مسئولین دانشکده دندانپزشکی در کسب رضایت بیماران تا حد قابل قبولی موفق عمل نموده اند و با تغییرات اندکی می توانند این کاستی ها را برطرف نموده و این موفقیت را ارتقا بخشند.

واژه های کلیدی: رضایتمندی بیمار، خدمات دندانپزشکی، بخش پرودنتیکس، اردبیل.